



COMPROM **ISO**
con la Calidad

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Informe Ejecutivo

Metepec, Estado de México, julio de 2025



Educación
Secretaría de Educación Pública





Justificación

Es fundamental resaltar la importancia de mantener un contacto estrecho con los usuarios y beneficiarios de los servicios proporcionados por las instituciones públicas. En nuestro caso, conocer la percepción y opinión de los alumnos, padres de familia, sector productivo y la comunidad en general acerca de los servicios que reciben permite conocer sus necesidades y expectativas, mejorar la calidad del servicio y generar una cultura de transparencia y responsabilidad social.

La aplicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) aplicada a los estudiantes del Sistema CONALEP es un mecanismo institucional para atender los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 referente a la satisfacción del cliente. Además, permite al CONALEP alinear sus servicios con estándares globales de calidad educativa a fin de garantizar que los recursos se destinen a resolver problemáticas reales, fortalece la confianza ciudadana y contribuye a la construcción de una sociedad más participativa. Se trata así, de un mecanismo clave para identificar desigualdades en el acceso a la educación técnica, asegurando que ningún estudiante se quede atrás y cuente con las mismas condiciones de calidad de los servicios recibidos.

La implementación de esta encuesta refuerza el compromiso institucional de escuchar a la ciudadanía y tomar decisiones participativas que redunden en beneficios tangibles, tales como la fidelización de los usuarios y la consolidación de una imagen institucional positiva.



Satisfacción del cliente

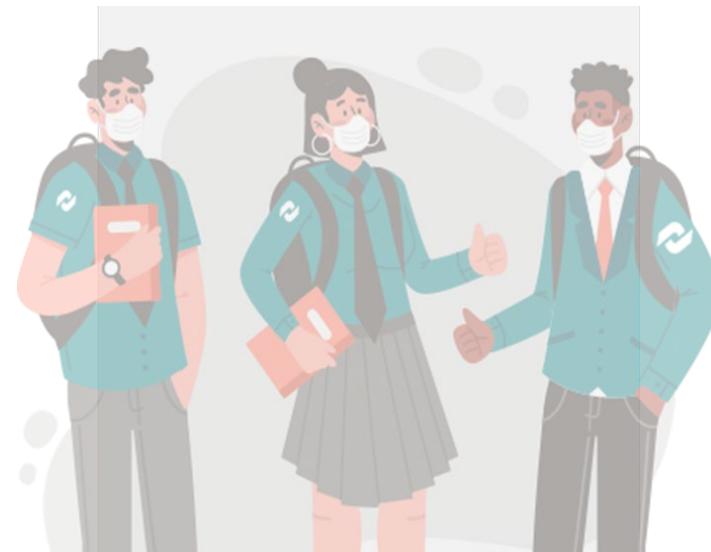


Educación
Secretaría de Educación Pública



La satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio, con respecto a las expectativas:

- Existen algunos métodos básicos para conseguir la satisfacción del cliente: brindar un servicio de calidad, cumplir con las promesas realizadas; la prestación de servicios con valor agregado y ofrecer un servicio que contribuya a la solución de los inconvenientes con rapidez y contundencia.
- Si la satisfacción manifestada por los clientes es acompañada por la seguridad racional de haber hecho lo que se encontraba al alcance de la institución, con alto grado de éxito, es posible sostener el estado armonioso de seguridad y bienestar.



Las ventajas de tener a un cliente satisfecho son variadas, a continuación, se enlistan las tres más importantes:

- a) El cliente satisfecho busca nuevamente los servicios, por lo tanto, el plantel obtiene como beneficio la permanencia del alumno en la institución y la conclusión de sus estudios.
- b) El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con el producto o servicio y ello determina mayor difusión positiva para el Colegio, contribuyendo a la mejora de la imagen institucional.
- c) El cliente satisfecho deja de lado a la competencia, de esta manera, el CONALEP consolida su posición en la preferencia de los usuarios, como una opción sólida, con respecto a otros subsistemas.

Características de la encuesta



Está compuesta por tres apartados: 10 preguntas sociodemográficas, seis aspectos de medición con 40 reactivos y comentarios generales de los encuestados (incluye felicitaciones, quejas y sugerencias).

1

Los seis aspectos de medición establecen temáticas orientadas a la medición de la calidad en diversos rubros relativos a la operación de un centro educativo y que forman parte de la evaluación de estándares e indicadores de los modelos de calidad educativa.

2

La escala de medición es Likert, se construye en función de cinco ítems de respuesta, reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Los reactivos se han diseñado con base en una escala que permite medir de manera específica los aspectos que la integran.

3

Se requiere una muestra de al menos 10 % de la matrícula total de estudiantes registrada en el plantel. La encuesta presenta un 95 % de nivel confianza y un margen de error de 0.53%.

4

Los informes se emiten por unidad administrativa, permitiendo identificar fortalezas o debilidades de manera particular. Los puntos débiles o vulnerables se convierten en prioridad para la institución e implicarán el establecimiento de prioridades que se deben atender mediante el Programa Integral de Mejora Continua.

5



Objetivo

Medir el nivel de satisfacción de los alumnos, en relación con los servicios académicos y administrativos que reciben en los planteles, con la finalidad de identificar fortalezas y áreas de oportunidad, cuya atención facilite la implementación de estrategias de mejora continua que contribuyan a ofrecer una educación de calidad.



Factores de medición



Instalaciones y Equipamiento:

Evalúa la percepción de los estudiantes con respecto a la existencia, suficiencia, seguridad e higiene de las instalaciones y su equipamiento en el plantel escolar.



Operación de Planes y Programas de Estudio:

Evalúa la percepción de los estudiantes sobre la operación de los planes de estudio en las modalidades educativas.



Experiencia de aprendizaje:

Evalúa la percepción del estudiante sobre las actividades desarrolladas por los docentes para enfrentar los retos de aprendizaje en la operación del modelo académico.



Apoyo a la permanencia y logro académico:

Evalúa la percepción de los estudiantes con respecto a la realización de actividades que faciliten la permanencia y el logro académico, entre ellas la orientación educativa y la tutoría académica.



Uso de Tic's, en el proceso educativo:

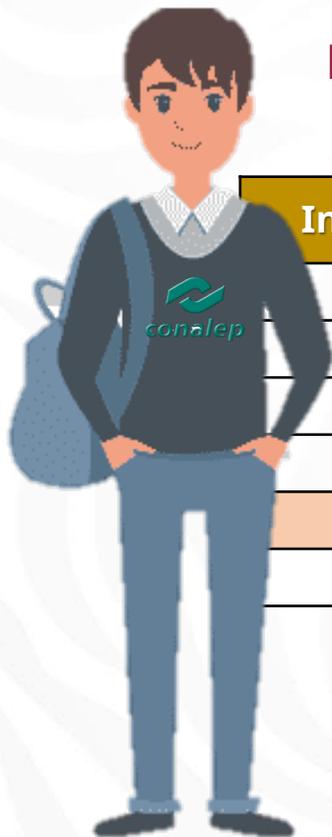
Mide las brechas de desigualdad en el uso de las TIC's y apoyos que se brindan desde el plantel escolar para contribuir al desarrollo del proceso educativo. Los reactivos 31-33, por ser de carácter externo al plantel, no suman a los índices de satisfacción.



Desempeño Directivo:

Evalúa la percepción de los estudiantes con respecto al desempeño del director(a) del plantel educativo con relación a la comunicación y el apoyo académico y administrativo.





Escala de valoración para la interpretación de resultados:

Intervalo de Calificación	Tipo de Resultado	Rango
0	Nulo	Negativo
01-20	Deficiente	
21-59	Insuficiente	
60-79	Aceptable	Positivo
80-89	Bueno	
90-100	Sobresaliente	

Las acciones de mejora se deberán realizar a partir del rango “Aceptable-Positivo” al “Deficiente-Negativo”.

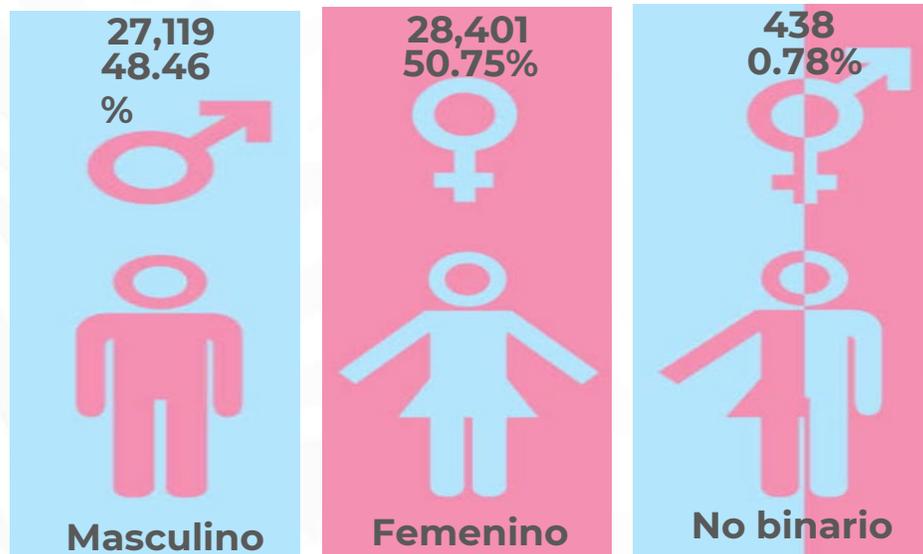


**Encuesta de Medición de la Satisfacción de la
Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025**

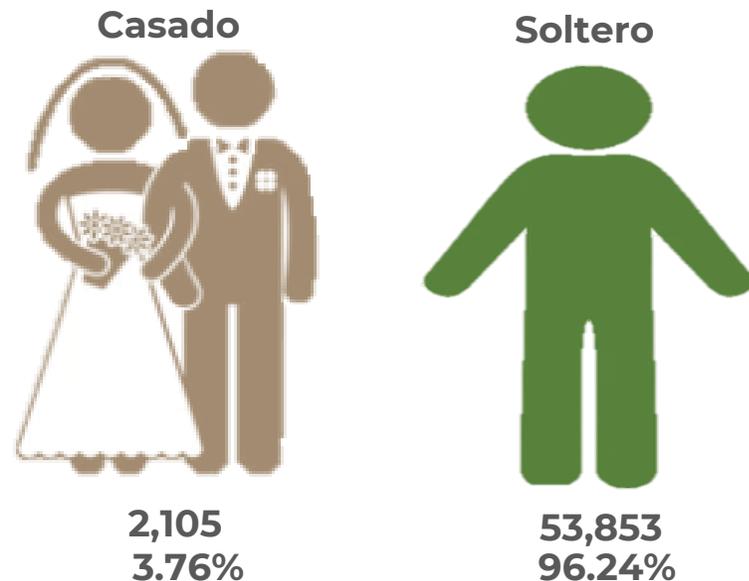
Datos sociodemográficos de los encuestados



POBLACIÓN POR GÉNERO



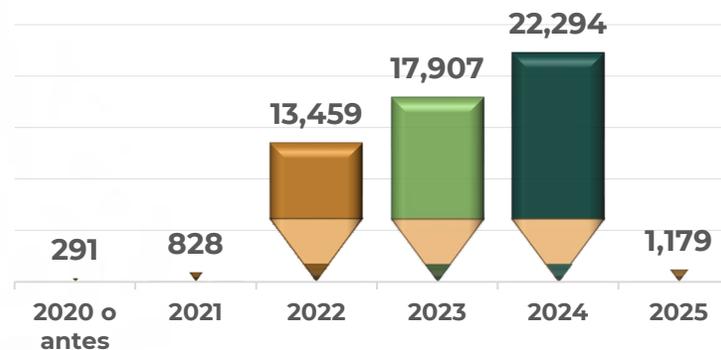
ESTADO CIVIL



TURNO



AÑO DE INGRESO

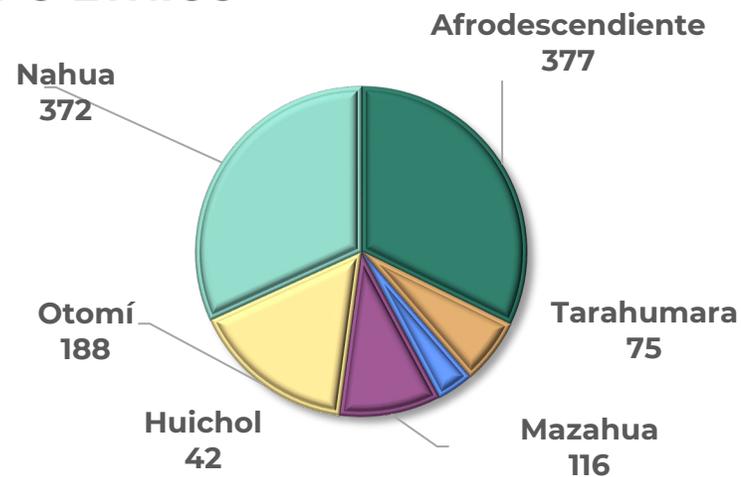




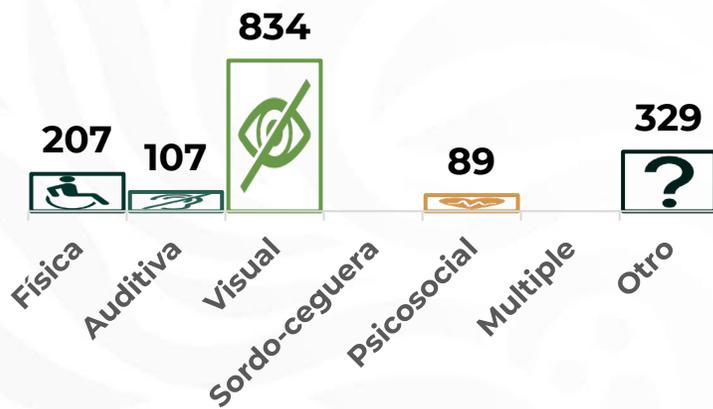
SEMESTRE CURSADO ACTUALMENTE



GRUPO ÉTNICO



TIPO DE DISCAPACIDAD





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la
Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Resultados por factores y reactivos de medición



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Gráfica 1. Índice General de Satisfacción Informe Ejecutivo 2025



82.19

**Resultado
Bueno-Positivo**

Participación de 30 Colegios Estatales, UODCDMX y RCEO: 55,958 estudiantes encuestados de los 313 planteles del Sistema CONALEP.



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

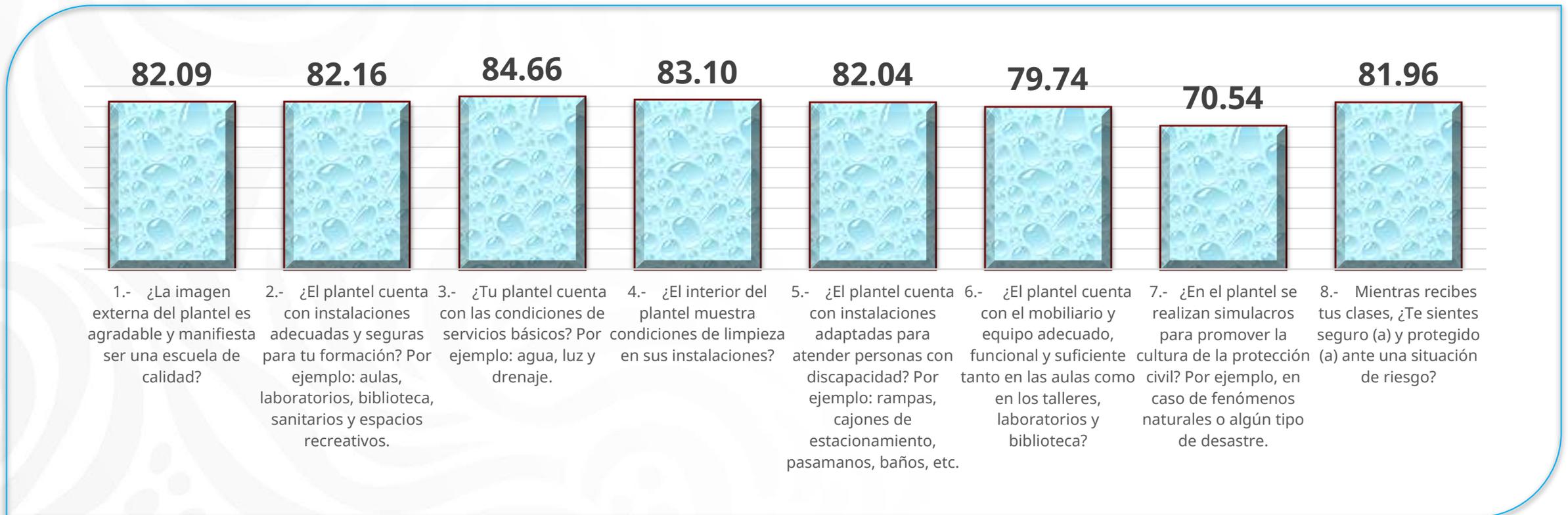
Gráfica 2. Resultados de Índices por Factores de Medición
Informe Ejecutivo 2025





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

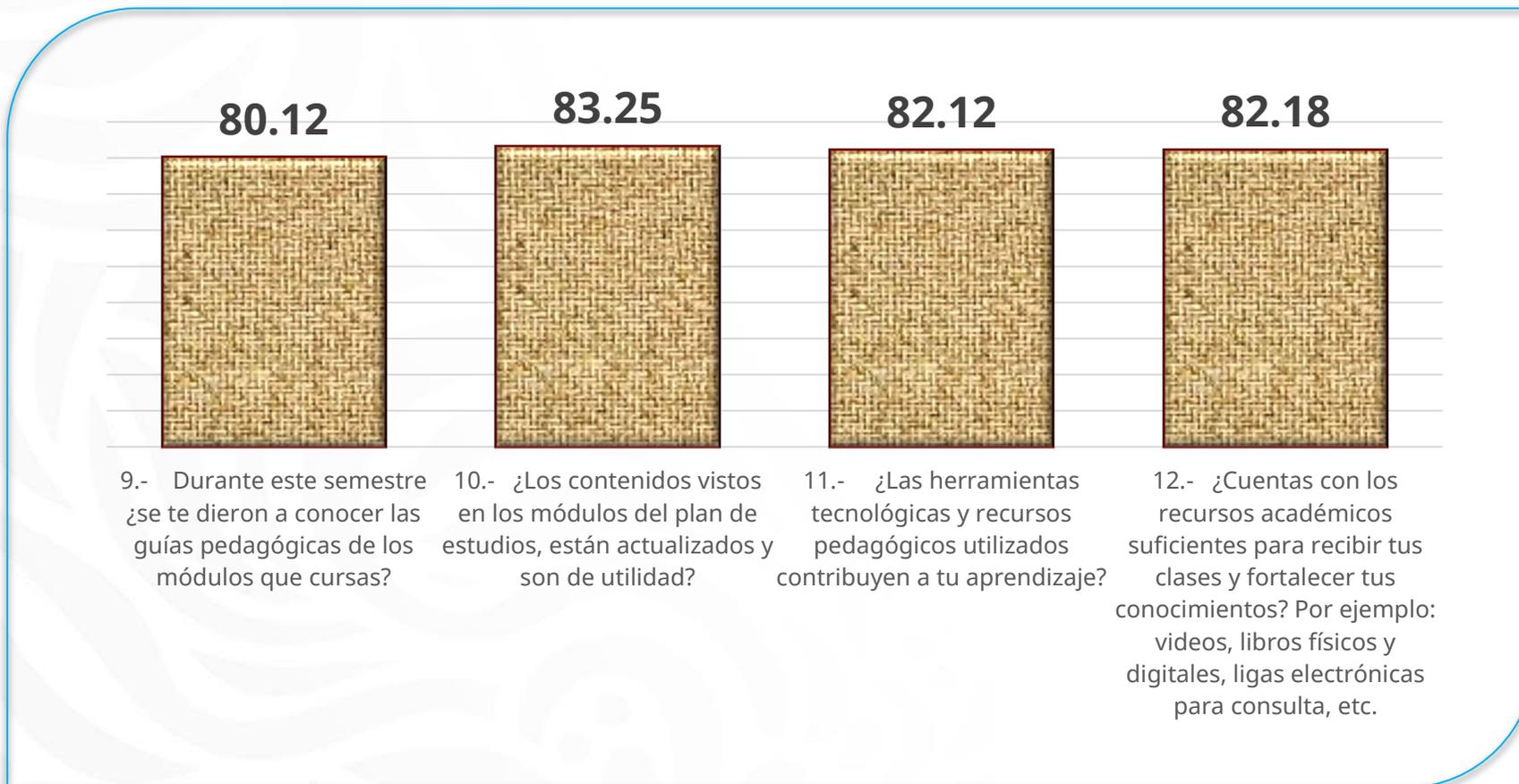
Gráfica 3. Factor “Instalaciones y Equipamiento”
Informe Ejecutivo 2025





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

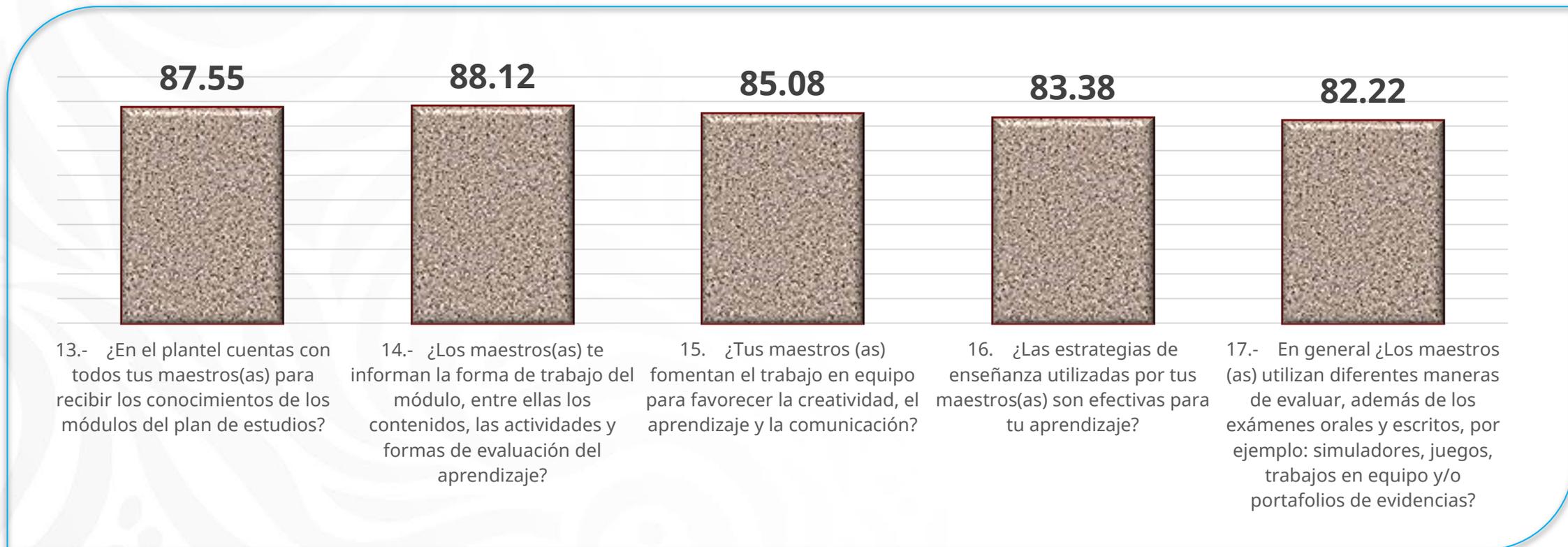
Gráfica 4. Factor "Operación de Programas y Planes de Estudio"
Informe Ejecutivo 2025





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

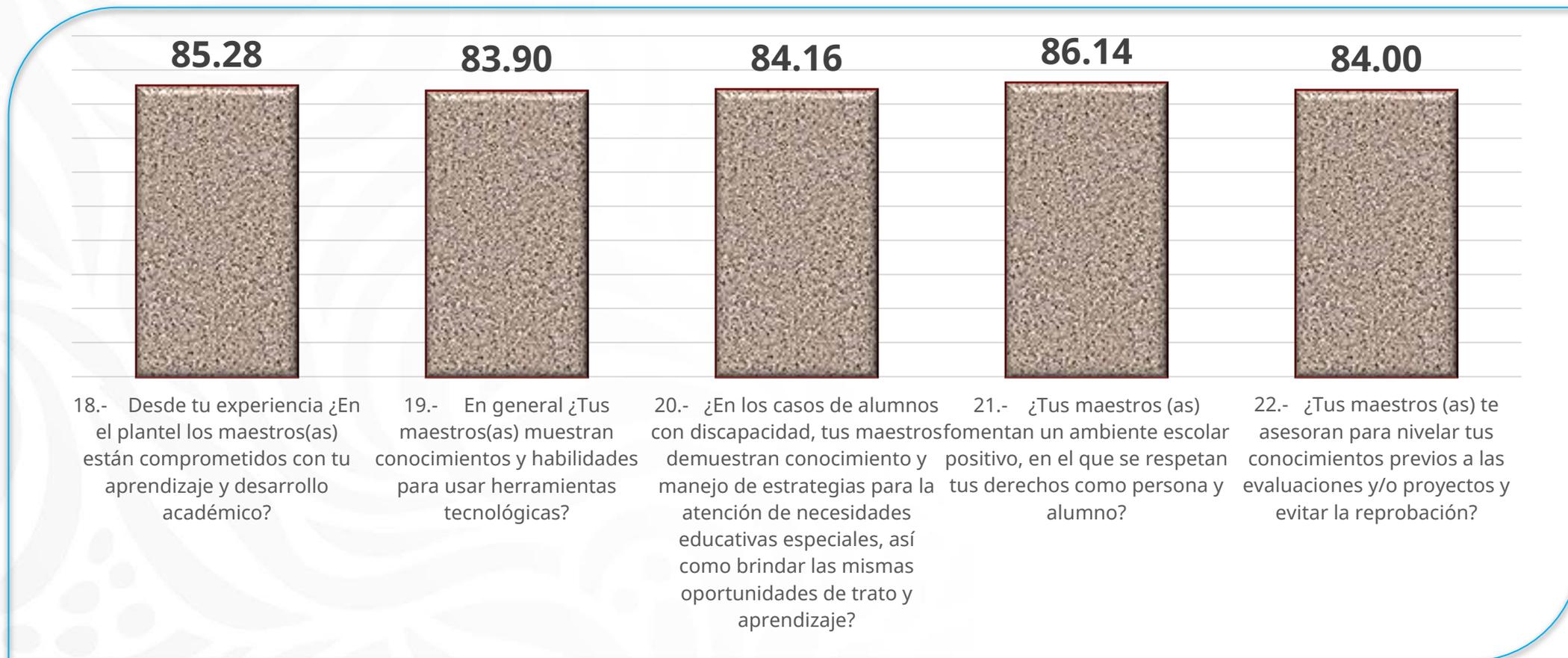
Gráfica 5. Factor "Experiencia de Aprendizaje"
Informe Ejecutivo 2025





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

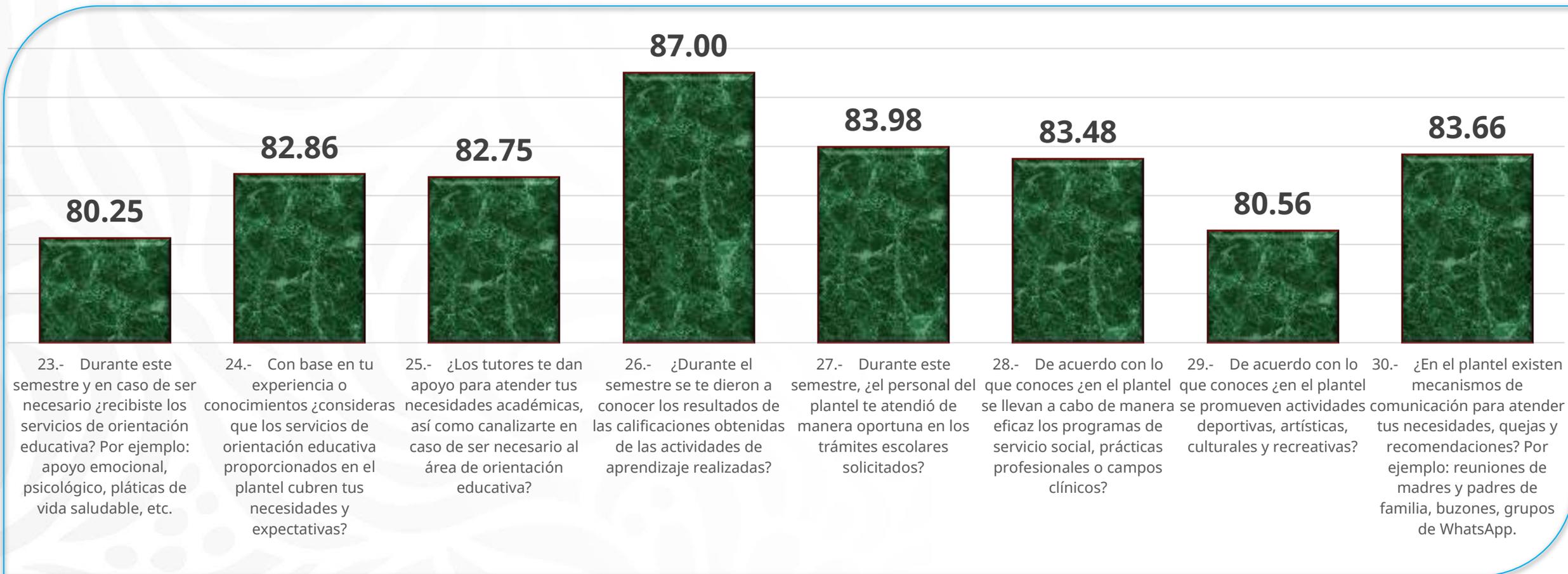
Gráfica 5 BIS. Factor "Experiencia de Aprendizaje"
Informe Ejecutivo 2025





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Gráfica 6. Factor "Apoyo a la permanencia y logro académico"
Informe Ejecutivo 2025





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Gráfica 7. Factor “Uso de Tic´s en el proceso educativo”
Informe Ejecutivo 2025

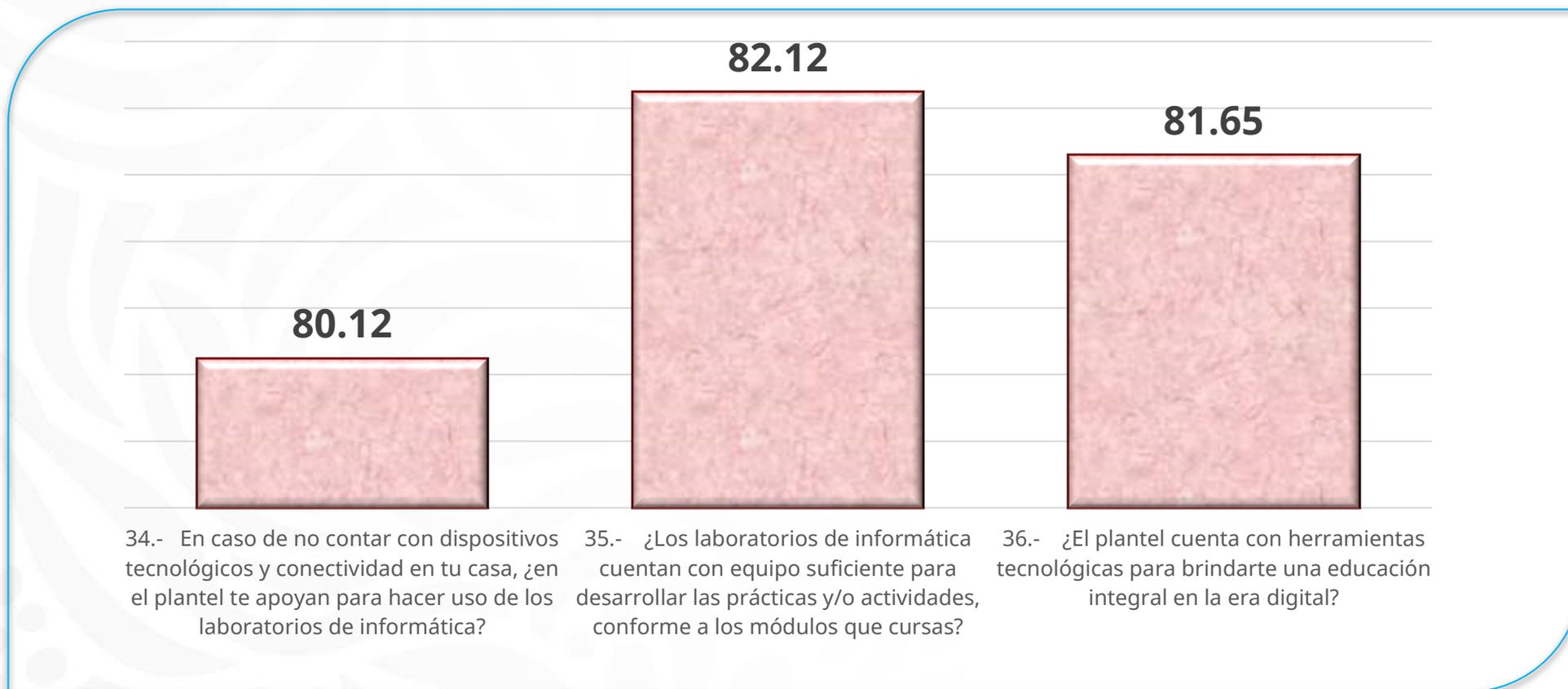




Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Gráfica 7 BIS. Factor "Uso de Tic's en el proceso educativo"

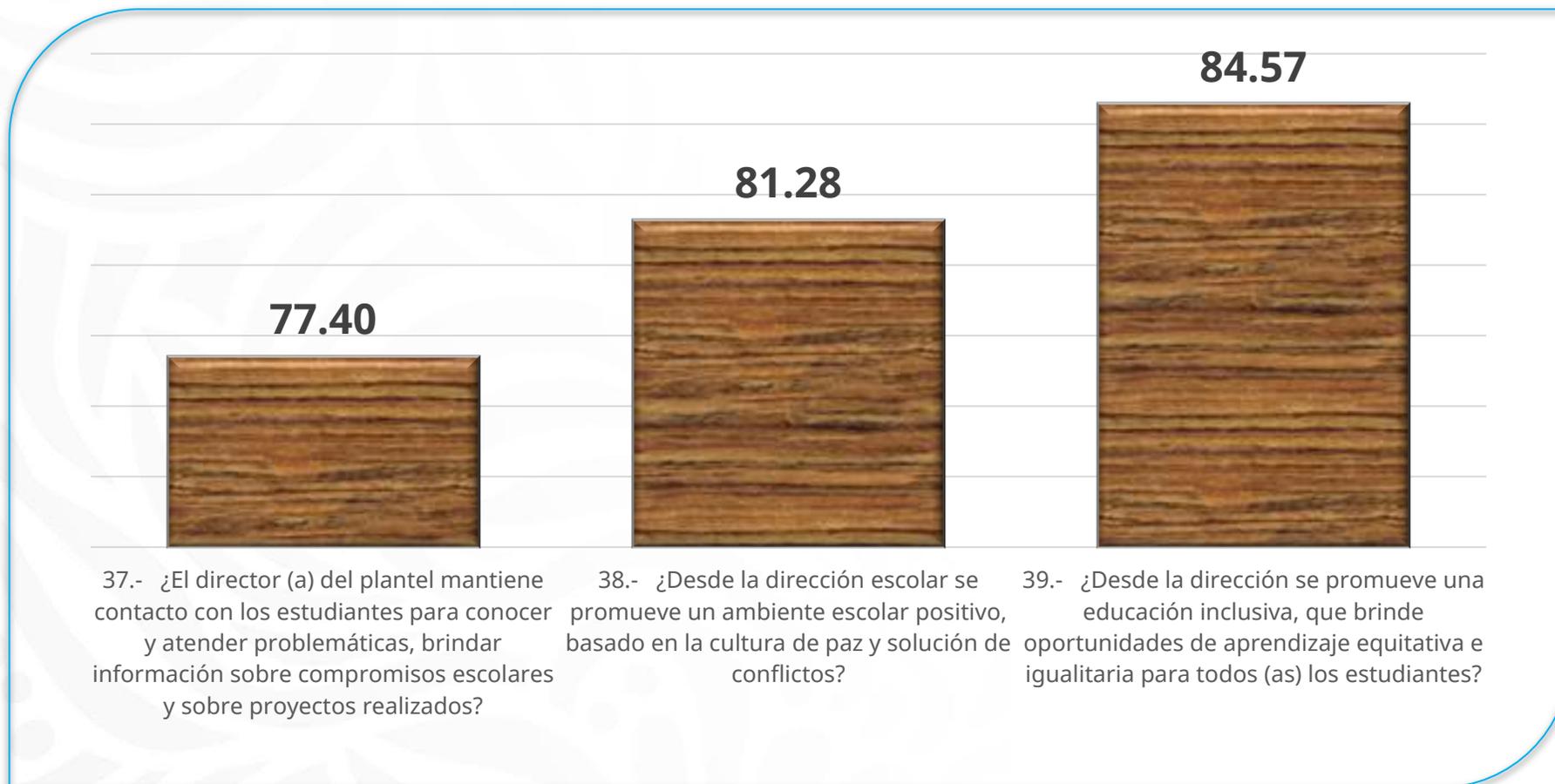
Informe Ejecutivo 2025





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

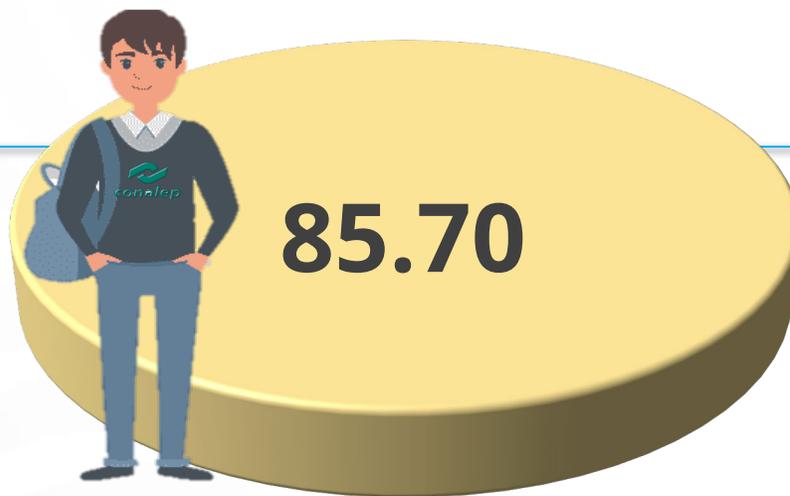
Gráfica 8. Factor "Desempeño Directivo"
Informe Ejecutivo 2025



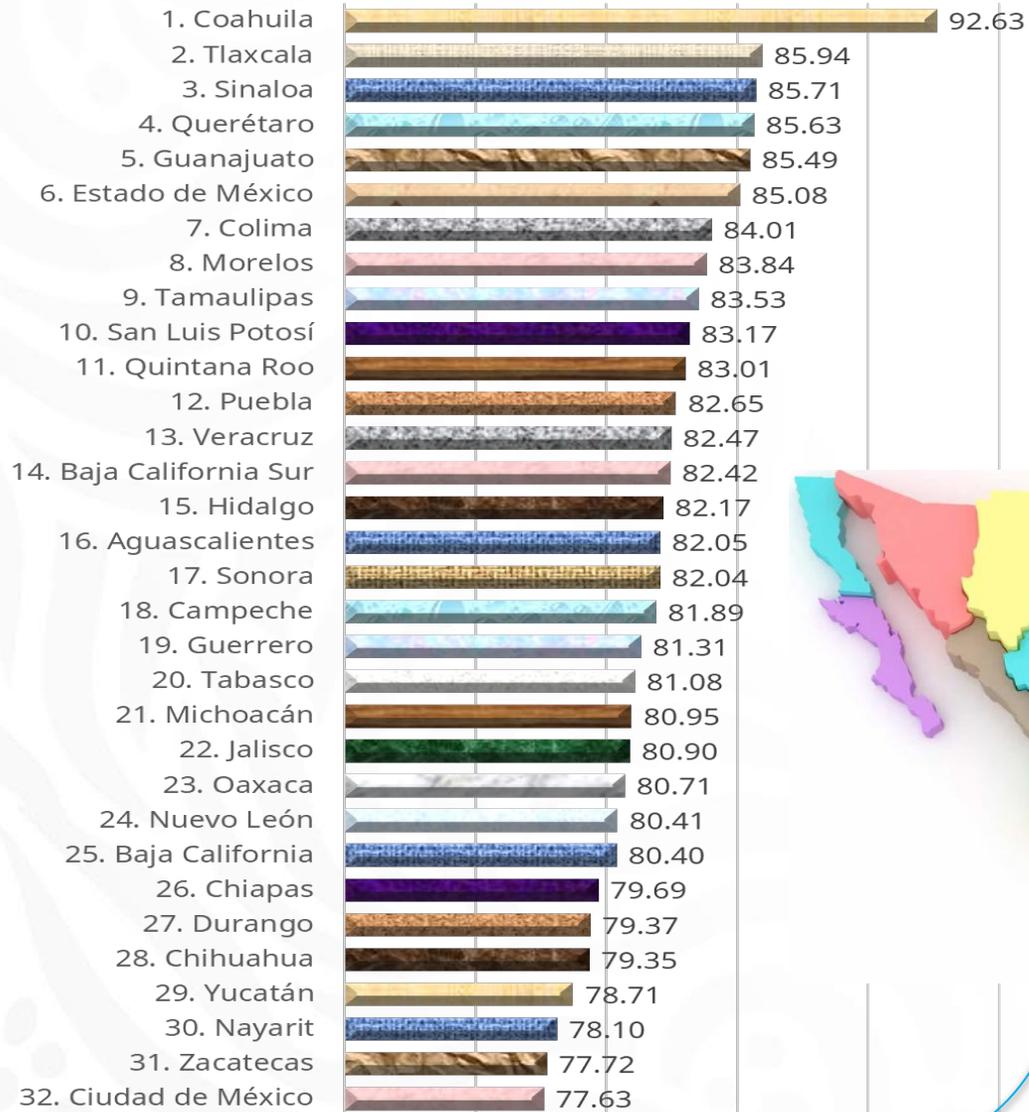


Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Gráfica 9. Evaluación General de los Servicios Informe Ejecutivo 2025



En general ¿consideras que la formación académica y los servicios administrativos proporcionados por el plantel han contribuido positivamente en tu formación como Profesional Técnico-Bachiller?



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025
Gráfica 10. Ranking de Resultados por Colegio Estatal
Informe Ejecutivo 2025



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Cuadro 1. Histórico 2018-2025 por Colegio Estatal

Informe Ejecutivo 2025



Educación
Secretaría de Educación Pública



No	Estado	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	Aguascalientes	75.34	86.32	78.76	77.29	79.17	81.94	80.64	82.05
2	Baja California	75.07	86.50	83.08	79.13	78.78	80.52	84.08	80.40
3	Baja California Sur	No se aplico	85.60	78.42	75.32	77.48	81.85	82.23	82.4
4	Campeche	82.58	86.14	80.98	74.80	80.51	84.43	79.12	81.89
5	Ciudad de México	76.35	85.88	76.36	77.60	79.29	80.12	77.75	77.63
6	Coahuila	80.52	87.19	82.45	76.50	79.75	86.39	89.82	92.63
7	Colima	87.66	92.65	87.34	83.74	84.12	91.46	89.84	84.01
8	Chiapas	76.91	84.76	82.16	77.12	80.55	82.62	85.19	79.69
9	Chihuahua	81.63	87.38	78.84	76.76	79.70	82.61	82.54	79.35
10	Durango	No se aplico	85.95	76.58	74.47	78.09	77.80	79.52	79.37
11	Estado de México	74.63	88.49	82.75	77.76	81.62	85.37	84.17	85.08
12	Guanajuato	No se aplico	89.96	78.73	79.06	81.19	87.07	86.55	85.49
13	Guerrero	76.6	86.14	76.36	75.21	78.34	84.16	83.63	81.31
14	Hidalgo	74.17	89.59	81.57	76.92	80.10	84.19	81.01	82.17
15	Jalisco	80.4	90.15	79.75	77.46	78.99	83.15	82.31	80.90
16	Michoacán	79.58	87.56	75.42	74.96	78.87	84.59	81.44	80.95
17	Morelos	79.85	87.15	80.77	78.01	80.98	82.33	80.85	83.84
18	Nayarit	76.35	82.17	75.09	73.33	76.19	78.32	76.56	78.10
19	Nuevo León	No se aplico	86.64	76.64	75.27	76.30	82.42	80.82	80.41
20	Oaxaca	73.78	85.16	78.46	74.99	80.14	81.35	77.87	80.71
21	Puebla	80.48	88.69	83.75	79.41	80.77	86.05	83.78	82.65
22	Querétaro	No se aplico	87.80	78.40	76.35	80.30	84.81	85.77	85.63
23	Quintana Roo	75.31	85.66	80.69	77.30	79.87	81.62	81.72	83.01
24	San Luis Potosí	79.33	86.99	82.04	78.24	80.11	82.89	82.10	83.17
25	Sinaloa	78.56	88.97	81.52	75.08	79.00	84.66	85.03	85.71
26	Sonora	84.29	88.18	77.33	77.57	79.22	81.93	80.60	82.04
27	Tabasco	81.78	85.17	82.07	78.81	78.26	83.05	79.66	81.08
28	Tamaulipas	78	88.80	77.16	74.96	80.53	81.17	80.30	83.53
29	Tlaxcala	86.99	88.91	82.63	79.69	80.48	83.50	84.45	85.94
30	Veracruz	81.48	89.93	80.62	79.37	78.57	86.59	82.71	82.47
31	Yucatán	87.65	89.95	80.16	78.32	82.01	90.91	84.51	78.71
32	Zacatecas	84.65	89.60	74.76	74.59	79.22	85.74	79.54	77.72
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN		79.62	87.50	79.75	77.05	79.64	83.61	82.38	82.19



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la
Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Comentarios de los usuarios



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2025

Gráfica 11. Comentarios y Sugerencias de los Usuarios
Informe Ejecutivo 2025



Nota: Participación de 55,958 estudiantes a nivel nacional, de los cuales se recibieron 6,808 comentarios, representando un 12%.



Directorio

Mtro. Rodrigo A. Rojas Navarrete
Director General

L.C Juan Manuel Samperio Hernández
**Secretario de Planeación y Desarrollo
Institucional**

Mtra. Mariela Rodríguez Pérez
**Directora de Modernización
Administrativa y Calidad**

Sergio Guzmán Álvarez

Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional
sguzman@conalep.edu.mx

Francisco Javier Ruiz Mendoza

Subcoordinadora de Diseño y Seguimiento de la Capacitación
fjruiz@conalep.edu.mx

Leslie Martínez Guerrero

Jefa de Departamento de Diagnósticos de Calidad
lmguerrero@conalep.edu.mx

Emma Martina Osorio Arellano

Subjefe Técnico Especialista
eosorio@conalep.edu.mx

Maribel Hernández Climaco

Administrativo Técnico Especialista
mclimaco@conalep.edu.mx

GRACIAS



Educación
Secretaría de Educación Pública

